

Klachtenformulier

(Overeenkomstig artikel 3.8 (3.9.) van de kwaliteitscriteria)

Heeft u een klacht over de dienstverlening van Groepsaccommodatie De Vrije Vogel en/of over één van onze medewerkers, wilt u dan alstublieft dit formulier volledig invullen en ondertekenen. Heeft u bewijsstukken ter onderbouwing of bewijs van uw klacht, wilt u die dan alstublieft bijvoegen. U kunt het formulier met de eventuele bijlagen vervolgens per post of e-mail verzenden naar:

Groepsaccommodatie De Vrije Vogel
t.a.v. de directie
Kloosterweg 3
8424 SH Elsloo
info@devrijevogel.nl

Informatie over hoe uw klacht vervolgens wordt geregistreerd en behandeld, kunt u lezen in onze afzonderlijke klachtenprocedure.

1. Persoonlijke gegevens klager

Naam :

Voorletters :

Adres en huisnummer :

Telefoonnummer thuis * :

Telefoonnummer werk * :

Telefoonnummer mobiel* :

E-mail adres :

* (alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)

2. Vertegenwoordiging

Heeft uw klacht betrekking op aan u persoonlijk overkomen omstandigheden of klaagt u als vertegenwoordiger van iemand anders die direct betrokken is?

(Graag aankruisen wat van toepassing is)

Persoonlijk

Voor een ander

Indien u de klacht als vertegenwoordiger voor iemand anders doet, wilt u dan alstublieft hierna de persoonsgegevens van die persoon vermelden:

Naam :

Voorletters :

Adres en huisnummer :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer thuis * :

Telefoonnummer werk * :

Telefoonnummer mobiel* :

* (alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)

3. Onderwerp(en) van de klacht

Wilt u hierna ingeven op welk onderdeel of welke onderdelen van de dienstverlening van onze organisatie uw klacht betrekking heeft.

(Graag aankruisen wat van toepassing is)

Informatievoorziening vooraf

Algemene voorwaarden

Reserveringsprocedure

Reisuitvoering

Verblijf in accommodatie(s)

Anders nl.

4. Aard van de klacht

Wilt u hierna beknopt maar zo duidelijk mogelijk uw klacht omschrijven met vermelding van de naam van eventuele medewerkers van onze organisatie, die bij de oorzaken van uw klacht volgens u enige betrokkenheid hebben.

.....

.....

.....

.....

5. Ontstaan van de klacht

Wilt u hierna alstublieft de informatie invullen die betrekking heeft op het ontstaan van uw klacht.

Datum ontstaan :

Periode waarover :

Betrof reisnaam/-soort :

Betrof accommodatie naam/soort :

Betrof reserveringsnummer :

Reisde u alleen of met anderen :

Heeft u uw klacht direct gemeld? : Ja/Nee

Aan wie? :

Hoe? :

Welke reactie kreeg u? :

Indien nee, waarom heeft u uw klacht niet direct gemeld? (Graag beknopte redenen omschrijven)

.....

.....

6. Bewijsstukken

Beschikt u over bewijsstukken, waarmee u uw klacht kunt onderbouwen of waarmee u genoemde feiten kunt bewijzen? Zo ja, wilt u die stukken hierna beknopt beschrijven en in die volgorde bij dit formulier voegen?

- a.
- b.
- c.

7. Verwachte reactie

Welke reactie verwacht u van ons, indien uw klacht na behandeling gegrond blijkt te zijn?

.....

.....

8. Klachtenprocedure

Onze organisatie heeft een klachtenprocedure, waarvan dit klachtenformulier deel uitmaakt. U heeft van die procedure kennis genomen door:

(Graag aankruisen wat van toepassing is)

Lezen op de website

Lezen na uitprinten vanaf de website

Lezen nadat de procedure per e-mail was toegestuurd

Lezen nadat de procedure per post was toegestuurd

Anders nl.

Plaats, datum :

Handtekening klager